

# **Syllabus Bedrijfsmatig Vastgoed dag 1 - 2016**

**Huurovereenkomst  
Van aanbod tot oplevering**



**vastgoedcert**

# Inhoudsopgave

---

TOELICHTING .....	3
VOORWOORD .....	4
1. OPNAME VAN EEN LOCATIE .....	6
1.1 Afbakening van het gehuurde .....	6
1.2 De juiste oppervlakte.....	6
1.3 Demarcatie.....	9
1.4 Opname van het gehuurde .....	9
1.4.1 Opname voor de verhuur .....	10
1.4.2 Technische opname/inspectie.....	10
1.4.3 Energielabel .....	10
1.4.4 Dossiervorming .....	10
2. VAN AANBOD NAAR AANVAARDING .....	11
2.1 De opdrachtbevestiging .....	11
2.2 Een goede brochure.....	11
2.3 Promotie .....	12
2.4 Bezichtigen.....	12
2.5 Onderhandelen .....	12
2.5.1 Rol van de makelaar .....	13
2.5.2 Schriftelijke vastlegging.....	13
2.6 Overeenkomst.....	13
2.6.1 Gegoedheid huurder .....	14
2.6.2 <i>Letter of intent</i> .....	14
2.7 Oplevering.....	14
3. ROZ HUUROVEREENKOMST KANTOORRUIMTE .....	16
3.1 Opzet nieuwe model .....	16
3.2 Vergelijking oude en nieuwe model .....	16
3.3 Aandachtspunten .....	18
3.3.1 Btw .....	18
3.3.2 Verlenging en optie .....	18
4. MARKETING EN COMMUNICATIE .....	19
4.1 De mediamix .....	19
4.1.1 Inzet <i>social media</i> .....	20
4.1.2 Print versus online.....	20
4.1.3 De beste mix .....	20
4.2 Theoretisch kader .....	21
4.2.1 Stijlen van communicatie .....	21
4.2.2 Informatie uitwisseling.....	21
5. BIBLIOGRAFIE .....	23

## Toelichting

Deze syllabus is primair gericht op de makelaar en is daarom meer gericht op de transactie dan op de waardering.

### Randvoorwaarden

Het eerste leerdoel beslaat een klein onderdeel van de dag en kan aan de hand van een praktische casus worden aangeboden. Bij het tweede leerdoel kan gedacht worden aan aspecten als btw, verlenen en optie, voorblad/geen voorblad, etc. Bij het vierde leerdoel wordt met name gedoeld op het gebruik van actuele marketing wijzen en nieuwe media. De auteur neemt enkele van deze praktische casussen en praktijkvoorbeelden op in de syllabus.

De cursusdag heeft als gevolg van de onderwerpkeuze deels een theoretisch karakter. Dit laat onverlet dat van een docent mag worden verwacht dat hij/zij de vertaling maakt naar de dagelijkse praktijk van de taxateur. Het heeft daarom de voorkeur om een deel van de dag in te vullen met praktische casussen en sprekende praktijkvoorbeelden, waarbij ruimte is voor de eventuele verschillen per werkkamer. Enkele van deze praktische casussen en praktijkvoorbeelden zijn opgenomen in de syllabus.

Auteur: Joël JMW Scherrenberg MBA MRICS RMT RTsv,  
RICS Registered Valuer

De Bilt, oktober 2015

## Voorwoord

### Hercertificering VastgoedCert

Aan makelaars en taxateurs worden in de praktijk hoge eisen gesteld. Om daaraan adequaat tegemoet te komen is ook veel kennis nodig. Maar kennis moet verworven en onderhouden worden. Voor een blijvend hoog, actueel kennisniveau van al haar gecertificeerde deskundigen stelt VastgoedCert elke 5 jaar hercertificering verplicht. Kennis verouderd immers snel, mede omdat de vastgoedmarkt continu in beweging is. Wat er van u wordt verwacht om u als VastgoedCert geregistreerde te hercertificeren is hierna beschreven.

Voor het verkrijgen van een nieuw certificaat bent u verplicht om binnen de hercertificeringsperiode van 5 jaar per Kamer gedurende vier jaar elk jaar twee cursusdagen) te volgen of (indien beschikbaar) als schriftelijke toets af te leggen. Hiervan moet in ieder geval één onderdeel (cursus of toets) in het laatste jaar van de looptijd van het certificaat plaatsvinden. Bent u in één kamer ingeschreven, dan heeft u dus in ieder geval een jaar speling.

Voor alle kamers is nu het zgn. cafetariasysteem van kracht. Dit houdt in dat per jaar in ieder geval van de actualiteitencursus van de kamer(s) waarin u bent ingeschreven één dag gevolgd dient te worden, maar dat voor de tweede cursusdag indien beschikbaar een ruimere keuze mogelijk is. Hiervoor kan o.a. gekozen worden uit de actualiteitendagen van andere werkkamers. Daarnaast kunnen ook andere cursussen of bijeenkomsten in aanmerking komen. Zie voor alle keuzemogelijkheden: [www.vastgoedcert.nl](http://www.vastgoedcert.nl).

Bent u in meerdere kamers ingeschreven en kunt u gebruik maken van het cafetariasysteem, dan kan het voorkomen dat één of meerdere cursusdagen meetellen voor meerdere kamers en dat u per saldo dus minder cursusdagen hoeft te volgen.

### Actuele onderwerpen in syllabi per kamer

De onderwerpen voor de verschillende Actualiteitsonderdelen worden jaarlijks opnieuw vastgesteld. De onderwerpen worden in syllabi uitvoerig beschreven en per kamer gepubliceerd. Bijgaand treft u één van deze syllabi aan. U ontvangt deze syllabus van uw opleider. U kunt de syllabus echter ook – voor zelfstudie en als naslagmateriaal bij het afleggen van een toets – van de website van VastgoedCert downloaden.

### Cursus of toets?

Aan de hercertificeringsverplichtingen kan worden voldaan door het volgen van een cursus bij een door VastgoedCert erkende opleider, of door zelfstudie of e-learning, gevolgd door een (flex)toets bij SVMNIVO. U bepaalt zelf naar welke studiemethode uw voorkeur uitgaat. Per onderdeel kan dat uiteraard variëren. Bij een toets mag de syllabus naar het examen worden meegenomen.

### Samenloop met Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT)

Bent u met ingang van 2016 (ook) ingeschreven bij het NRVT, dan kan het zijn dat VastgoedCert-cursussen ook voor u als taxateur interessant zijn. U kunt ze dan opvoeren als NRVT-p.e. Houdt u daarvoor in 2016 ook de NRVT-website en overige berichtgeving in de gaten.

### Overige aandachtspunten

De cursussen kunnen alleen binnen de grens van het kalenderjaar 2016 worden gevolgd. De (flex-)toetsen kunnen tot en met januari 2017 worden geboekt. Het afleggen van toetsen (ook van voorgaande jaren) op een later moment kan alleen in overleg met VastgoedCert.

Bij de cursussen wordt u geacht gebruik te maken van het VastgoedCert Identificatiepasje.

**Tot slot**

De syllabi zijn met de grootst mogelijke zorg samengesteld en gecontroleerd door veel betrokken personen en organisaties, die wij veel dank verschuldigd zijn. Niettemin kan op onderdelen als gevolg van actuele ontwikkelingen de vermelde studiestof verouderd raken of anderszins onjuist zijn. VastgoedCert aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

Veel succes!

Rotterdam, oktober 2015,

drs. J.M. Mes,  
directeur VastgoedCert

# 1. Opname van een locatie

Leerdoel: De cursist kan een opname uitvoeren en weet welke elementen van belang zijn bij de opname van een object.

Elke verhuur van een bedrijfsruimte begint met de afbakening van het te verhuren object. Om welk object gaat het en wat maakt wel en niet onderdeel uit van het gehuurde. Wat is de staat van onderhoud en welke informatie is relevant om rekening mee te houden. De makelaar speelt een belangrijke rol in het speelveld van de mededelingsplicht en de informatieplicht.

## 1.1 Afbakening van het gehuurde

De afbakening van het gehuurde is een eerste stap om een juiste opname te kunnen doen. Samen met een opdrachtgever zal de makelaar afstemmen welk gebouw of welk deel van het gebouw onderdeel uitmaakt van het te verhuren object. De makelaar zal daarbij ook administratief verschillende controles moeten uitvoeren of de verhuurder wel is gerechtigd om te verhuren. Net als bij de verkoop begint een opname met een goede voorbereiding door ook zaken als het Basisregister Adressen en Gebouwen (BAG) en het Kadaster te raadplegen.

De juridische afbakening bij verhuur is veelal gelijk aan de afbakening bij verkoop. De feitelijke en technische afbakening kan (fors) verschillen. Als er wordt gekozen voor een casco verhuur, dan wordt strikt genomen een deel van de opstal verhuurd en een deel (afbouw en/of inbouw) niet. Deze zaken zijn of niet aanwezig of worden (om niet) overgedragen aan de huurder. Bij verkoop is door natrekking alles dat duurzaam verbonden is aan de opstal, onderdeel van die opstal. Bij verhuur kan daarvan worden afgeweken. Bij een deelverhuur wordt slechts een deel van de opstal verhuurd. Dit moet goed worden omschreven in de aanbieding en de overeenkomst.

Voor de makelaar is het van groot belang bij zijn opname goed te letten op eventuele verschillen tussen de formele (volgens de huurovereenkomst) en de feitelijke afbakening. Bij elke opname behoort een duidelijke omschrijving welk object en welke delen daarvan onderdeel uitmaken van het te verhuren object. Deze gedetailleerde uitwerking is vervolgens ook basis voor de onderhandelingen en de huurovereenkomst.

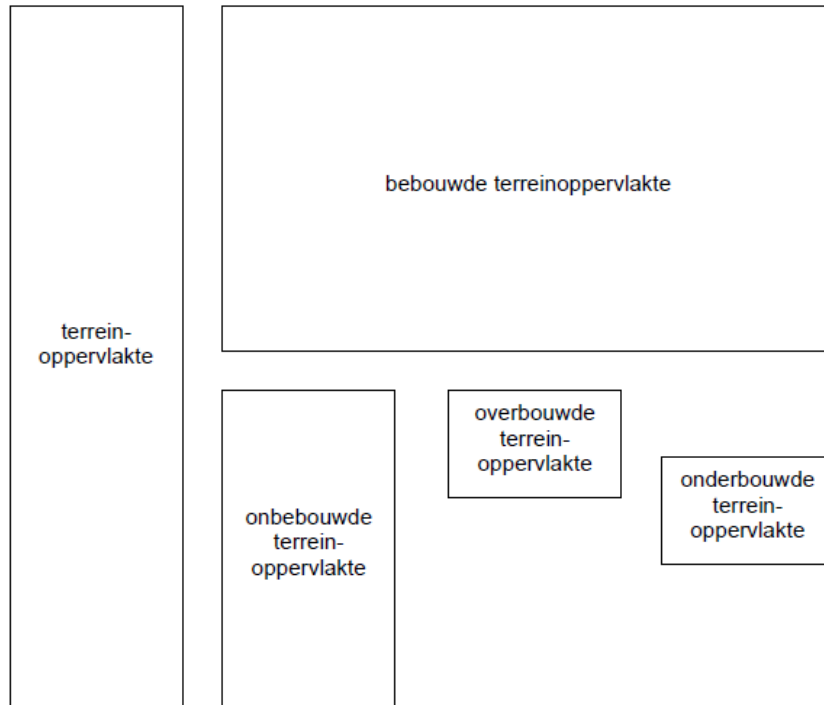
## 1.2 De juiste oppervlakte

Makelaars staan bekend om de maatvoering van hun meetlint. In het verleden namen niet alle makelaars het even nauw bij het opmeten van een object. De praktijk is gelukkig aanzienlijk verbeterd. In Nederland is een erkende norm voor het bepalen van oppervlaktes en de inhoud van gebouwen, de NEN 2580 (Nederlands Normalisatie Instituut, 2007).

De NEN 2580 is een uniforme norm waarin definities, meetwijze en berekeningsmethodiek zijn opgenomen. Hierbij zijn regels opgenomen voor het bepalen van afmetingen van zowel inhoud als oppervlaktes. Bij het laatste zowel van gebouwen als van percelen. Voor percelen staat in de NEN2580 het volgende schema, zie figuur 1 (Nederlands Normalisatie Instituut, 2007).

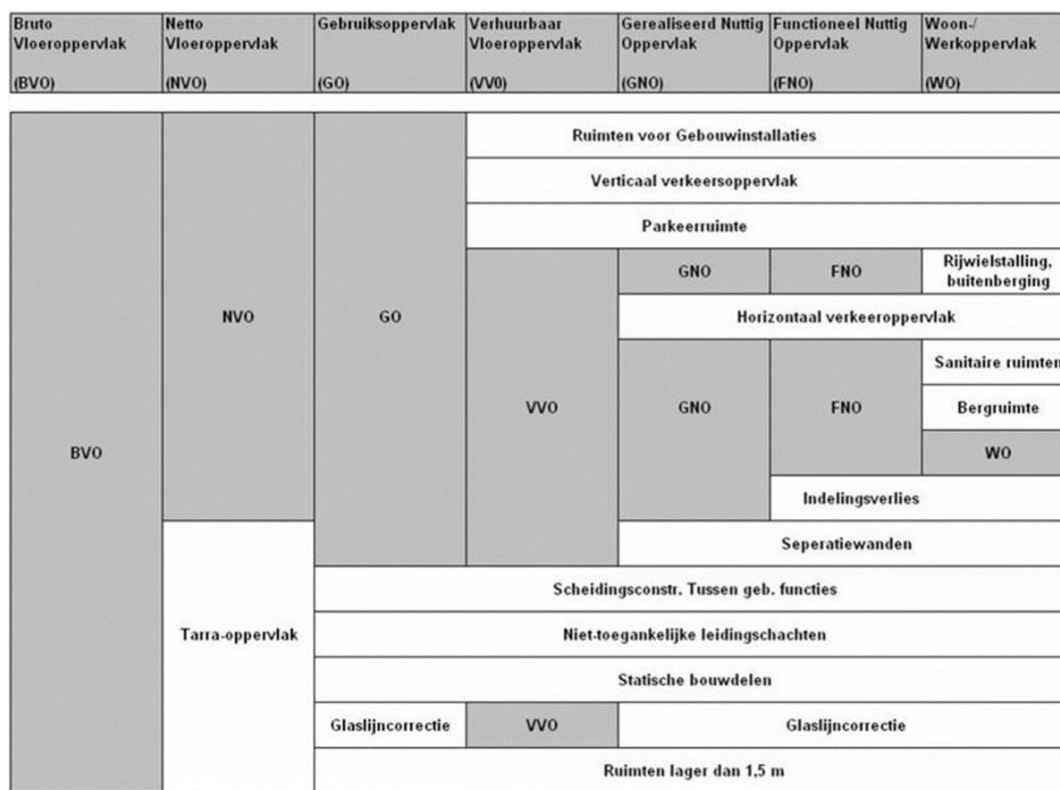
**NEN 2580:2007**  
**TOELICHTING**

- 3 Het onderlinge verband van de in 3.2 t.m. 3.6 beschreven terreinoppervlakten is in figuur 6 weergegeven. Voor de overbouwde en onderbouwde terreinoppervlakte moet worden opgemerkt dat het niet is uitgesloten dat deze oppervlakten elkaar geheel of gedeeltelijk overlappen.



*Figuur 1 verdeling terreinoppervlaktes*

Bij oppervlaktes van gebouwen wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten oppervlaktes. Dit begint met de bruto oppervlakte (BVO) en wordt daarna afgepeld tot de verhuurbare oppervlakte (VVO). In onderstaand schema (figuur 2) (Nederlands Normalisatie Instituut, 2007) staan de onderlinge verhoudingen tussen de verschillende begrippen benoemd.



Figuur 2 Verdeling gebouwoppervlaktes

Bij de verhuur van kleinschalige bedrijfsruimte wordt veelal gebruik gemaakt van de BVO als eenheid voor de verhuur. Bij de verhuur van kantoor- en/of winkelruimten is de VVO de meest gebruikte eenheid. Er is overigens geen goed of fout bij verhuur. De makelaar moet bij zijn opname, in de uitingen en ook bij zijn prijsstelling dan wel waardebeoordeling, duidelijk zijn welke eenheid is gehanteerd en deze juist toepassen. Als er een marktvergelijking wordt gemaakt van verschillende kantoorpanden moet de makelaar dus goed opletten welke eenheid door andere aanbieders is gebruikt, zodat appels met appels worden vergeleken.

Met name bij grotere objecten wordt vaak gebruik gemaakt van meetcertificaten. Dit houdt in dat een gespecialiseerd bedrijf het object gedetailleerd opmeet en daar een schriftelijke verklaring over afgeeft.



Figuur 3: voorbeeld NEN meetcertificaat

In 2015 is een nieuwe internationale norm gelanceerd, de IPMS (*International Property Measurment Standard*) (The International Property Measurement Standards Coalition (IPMSC), 2014). Deze norm is opgesteld door een samenwerkingsverband van tientallen organisaties wereldwijd. Het doel is om te komen tot een wereldwijde uniforme meetmethode. Voor de MKB praktijk zal dit weinig tot geen gevolgen hebben in Nederland. De norm is vooral relevant voor internationale beleggers. Zij kunnen op basis van een uniforme meetmethode de prestaties van hun bezittingen in verschillende landen beter met elkaar vergelijken.

De IPMS kent een verschillende norm voor kantoren, voor winkelruimte en voor woningen. De norm voor kantoren is reeds vastgesteld. De norm voor wonen en de norm van winkelruimte zitten ten tijde van het schrijven van deze syllabus in de consultatie. RICS Nederland werkt aan een conversietool om de meting van een Nederlands object volgens de NEN 2580 te kunnen converteren naar de IPMS. Deze tool komt medio 2016 beschikbaar.



### 1.3 Demarcatie

In het begin van dit hoofdstuk is aandacht gevraagd voor de afbakening van het gehuurde. Wat behoort wel en vooral ook wat behoort niet tot de gehuurde onroerende zaak. Deze afbakening heeft vervolgens grote gevolgen voor de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van het beheer en onderhoud van de verschillende onderdelen.

Zowel binnen het commercieel als het maatschappelijk vastgoed is er geen wet- of regelgeving die bepaalt waar de scheiding (de demarcatie) moet liggen tussen de huurder en de verhuurder. Partijen hebben hierin volledige contractsvrijheid om deze verdeling te maken. Daarbij kan er nog een verschil zijn tussen het eigendom van bepaalde voorzieningen, de verantwoordelijkheid voor beheer en onderhoud. Die zaken die geen eigendom zijn van de verhuurder en dus ook geen deel uitmaken van de verhuurde zaak, zijn per definitie voor rekening en risico van de huurder zelf. Denk hierbij niet alleen aan inventaris maar ook bijvoorbeeld aan een receptiebalie in een kantoorruimte, welke door de huurder zelf is geplaatst.

Op het moment dat een bepaalde voorziening door de verhuurder beschikbaar wordt gesteld, ligt in de basis het beheer en onderhoud bij de verhuurder zelf. Partijen kunnen hier vervolgens van afwijken. Dit kan doordat de verhuurder de voorziening "om niet" overdraagt aan de huurder. Dan val je terug in de eerste situatie, want dan maakt dat betreffende onderdeel geen deel meer uit van het gehuurde. Wat vaak gebeurt, is dat de voorziening wel eigendom blijft van de verhuurder, maar dat de (dagelijkse) onderhoudsverplichting wordt overgedragen aan de huurder. De huurder moet het betreffende onderdeel dan in goede staat van onderhoud behouden en het aan het einde van de huurovereenkomst in de afgesproken conditie weer terug leveren aan de verhuurder.

Het mag duidelijk zijn dat zowel in de huuraanbieding en de huurovereenkomst als bij de opnamestaat een gedetailleerde beschrijving nodig is om de verantwoordelijkheden helder te scheiden en vast te leggen. Blijkens de jurisprudentie ligt het voordeel van de twijfel in de meeste gevallen bij de huurder als op enig moment een discussie ontstaat.

Vanuit de Raad voor de Onroerende Zaken (ROZ) is een voorzet gedaan voor de meest gebruikelijke scheiding van verantwoordelijkheden tussen huurder en eigenaar c.q. verhuurder. Dit zegt overigens niets over het eigendom van de betreffende zaken. Beide elementen moeten dus worden vastgelegd in de huurovereenkomst.

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de meest gebruikelijke verdeling:

		Investering	Herstel / Vernieuwing	Periodiek onderhoud	Kleine herstellingen	Keuring en inspectie	Schoonmaak werkzaamheden
<b>Constructief</b>	Daken	Eigenaar					Huurder
	Gevels						
<b>Afbouw</b>	Toplagen buiten	Eigenaar					Huurder
	Vaste wanden						
	Plafonds						
	Vloeren en trappen						
<b>Inbouw</b>	Toplagen binnen	Huurder					Huurder
	Binnenwanden						
<b>Installatie</b>	Gebouwinstallaties	Eigenaar					Huurder
	Bedrijfsinstallaties						
<b>Inrichting</b>	Vaste inrichting	Huurder					Huurder
	Losse inrichting						
<b>Terrein</b>	Terrein(voorzieningen)	Huurder					Huurder

Figuur 4 demarcatie volgens ROZ model

### 1.4 Opname van het gehuurde

Om te weten wat wordt verhuurd en dit goed te kunnen omschrijven is een goede opname het begin van alle werkzaamheden. In het proces van de verhuur zijn drie belangrijke opnamemomenten. Het begint met de opname om de verhuurinformatie samen te stellen. Vervolgens is er een opname bij aanvang van de huurovereenkomst (oplevering) en als laatste een opname bij het einde van de

huurovereenkomst (eindoplevering). Tussen de drie opnames zitten veel overeenkomsten maar ook enkele verschillen. In deze paragraaf komen zowel de overeenkomsten als de verschillen aan de orde. In alle gevallen geldt dat een opname duidelijk en volledig moet zijn. De vastlegging geschiedt bij voorkeur met behulp van foto's en vervolgens aangevuld met een beschrijving (staat van bevindingen). Samen vormen deze zaken het opnamerapport.

#### **1.4.1 Opname voor de verhuur**

De makelaar die een object in de verhuur neemt, richt zich op de voorbereiding van de marketing. Er is een bepaald object dat beschikbaar komt voor de markt en daarvoor wordt een huurder gezocht. Bij deze opname gaat het nog niet om het in detail vastleggen van de kwaliteit van alle onderdelen. De focus behoort te liggen op het bepalen van het gehuurde. Waaruit bestaat het gebouw en welke zaken behoren wel en niet tot het gehuurde. Een belangrijke stap is ook het bepalen van de juiste oppervlakte (zie paragraaf 1.2). Afhankelijk van het type en de aard van het vastgoed zal de makelaar zelf de oppervlakte bepalen dan wel een meetrapport op laten stellen. Het beeldmateriaal is met name gericht op de ondersteuning van de marketing.

Voor de eigen aansprakelijkheid en om een goede inschatting te kunnen maken van waarde en verhuurbaarheid zal de makelaar ook de technische details zorgvuldig moeten opnemen en vastleggen in zijn huur dossier. Een deel van de opname bestaat in deze fase dus ook uit het administratieve onderzoek naar de feiten en omstandigheden welke relevant zijn voor de verhuur. Denk daarbij aan zaken als:

- afbakening adressen en gebouwen (via het raadplegen van de BAG)
- bestemming (Ruimtelijke Plannen)
- verleende (bouw/milieu) vergunningen
- eventuele milieu aspecten
- privaatrechtelijke beperkingen/belemmeringen (Kadaster)

#### **1.4.2 Technische opname/inspectie**

Bij de verhuur van een object geldt een onderzoeksplicht voor de huurder en een mededelingsplicht voor de verhuurder. De makelaar behoort bij een verhuur dus ook een goede technische opname te verrichten van het object. Daarbij is relevant welke zaken in het kader van de eerder genoemde demarcatie wel of niet tot het gehuurde behoren. De makelaar moet namens zijn opdrachtgever onderbouwd kunnen aangeven of de gehuurde zaak al dan niet beschikt over de eigenschappen die een huurder mag verwachten. De inspectie kan zelf worden uitgevoerd maar ook worden uitbesteed aan een daartoe gespecialiseerd bedrijf. Belangrijk is om duidelijk en transparant te zijn welke zaken wel en niet zijn onderzocht en waar de huurder al dan niet zelf (vervolg)onderzoek moet doen. De jurisprudentie op dit punt legt een steeds grotere verantwoordelijkheid bij de makelaar.

#### **1.4.3 Energielabel**

Sinds enige jaren bestaat de verplichting dat bij de verkoop of verhuur van een object een energielabel moet worden afgegeven aan de koper dan wel huurder. Sinds 2015 is daar ook een sanctioneringsbeleid aan toegevoegd. De sanctie op het niet verstrekken van een label kan oplopen tot een bedrag van € 20.250,- per overtreding. Voor de details van de verplichting wordt verwezen naar de website van de Rijksoverheid<sup>1</sup>. Overigens geldt er ook een publicatieplicht voor het energielabel bij het presenteren van het aanbod. De makelaar moet het energielabel vermelden in advertenties. Bijvoorbeeld op aanbodwebsites, in etalages en gedrukte media.

#### **1.4.4 Dossiervorming**

Zoals ook bij de taxaties het steeds belangrijker wordt om de audit-trail<sup>2</sup> compleet te hebben, geldt dit ook voor een verhuurdossier. Elke makelaar dient alle informatie die hij verzamelt en de correspondentie die hij voert, volledig en herleidbaar vast te leggen. In het kader van de aansprakelijkheid wordt steeds vaker een beroep gedaan op de juiste vastlegging van alle relevante zaken. Het gaat daarbij om de bevindingen uit alle voorbereidingen (onderzoeken), maar ook om het goed en volledig vastleggen van onderhandelingen en gemaakte afspraken. In de internationale regelgeving (IVS en EVS) is een norm vastgesteld voor de vereiste dossiervorming.

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/energielabel-woningen-en-gebouwen/inhoud/energielabel-utiliteitsbouw>

<sup>2</sup> Een audit trail (ook wel audit log) is een chronologische vastlegging van alle bronnen van gebruikte en/of geraadpleegde gegevens en bewijsstukken alsmede een vastlegging van alle activiteiten in een bepaald dossier.

## 2. Van aanbod naar aanvaarding

Leerdoel: De cursist kan zowel juridisch als technisch een aanbod tot huur opstellen.

Het proces van aanbod tot aanvaarding doorloopt een aantal stappen.

### 2.1 De opdrachtbevestiging

Als de makelaar de opdracht heeft gekregen om te bemiddelen bij een verhuur of verkoop is de eerste stap het schriftelijk vastleggen van de opdracht tot dienstverlening. Zowel vanuit de wetgeving in bijvoorbeeld De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) (Rijksoverheid, 2015) als in branchevoorschriften is de verplichting opgenomen een opdracht schriftelijk vast te leggen.

In de opdracht tot dienstverlening moeten minimaal de volgende zaken worden vastgelegd:

- de opdrachtgever
- de opdrachtnemer
- het doel, aard, omvang en looptijd van de opdracht
- het honorarium
- de van toepassing zijnde (algemene) voorwaarden
- eventuele overige (bijzondere) afspraken

Vanuit de Wwft is er dus een wettelijke plicht om voorafgaand aan de start van de werkzaamheden de opdracht schriftelijk vast te leggen. Daarbij komt dan ook nog de identificatieplicht van de opdrachtgever en te zijner tijd de identificatie van de tegenpartij met wie een koop- of huurovereenkomst wordt gesloten.

### 2.2 Een goede brochure

Zodra de makelaar een opdracht tot verhuur heeft ontvangen, kan worden gestart met de opstelling van de verhuurbrochure, bij veel kantoren ook aangeduid als de projectinformatie. Er zijn geen formele vereisten aan deze brochure anders dan dat wat wordt aangegeven uiteraard juist moet zijn. Vanuit de jurisprudentie zijn er echter tal van voorbeelden waarbij een onjuiste of onvolledige brochure heeft geleid tot een aansprakelijkheid van de makelaar. Om een goede brochure samen te stellen zijn er verschillende aanbevelingen. De samenstelling of uitstraling van de brochure is een belangrijk marketing instrument maar tegelijkertijd een relevant document in het onderhandelingsproces.

Een goede brochure omvat in ieder geval de volgende elementen:

- een goede omschrijving van het object, waaronder:
  - o het adres
  - o de ligging
  - o een (beknopte) omschrijving van gebouw en voorzieningen
  - o het opleveringsniveau
  - o de oppervlakte van gebouwen (zie hoofdstuk 1) en percelen
  - o de bestemming en het mogelijke gebruik
- de kernelementen van de gewenste huurovereenkomst, waaronder:
  - o de huurtermijn, aanvaarding, verlenging en opzegging
  - o de gevraagde huurprijs, betaaltermijn en servicekosten
  - o gevraagde zekerheden
  - o toepasselijk huurrecht, model huurovereenkomst
- een plattegrond
- diverse foto's
- eventuele bijzonderheden

Om de juiste gegevens te verzamelen voor de brochure zal de makelaar een goede opname van het vastgoed moeten verrichten inclusief het daarbij behorende administratieve onderzoek (zie hoofdstuk 1). Zodra het concept gereed is, is het aan te bevelen deze voor te leggen aan de opdrachtgever ter goedkeuring. Met name vanuit het beperken van de aansprakelijkheid is het van belang om de opdrachtgever schriftelijk te vragen of alle in de brochure opgenomen informatie juist is weergegeven. Daarnaast voorkomt een controle tussendoor een lastige discussie later tijdens de onderhandelingen.

## 2.3 Promotie

Mede met behulp van de brochure zal de makelaar starten met de promotie van het te verhuren object. In overleg met de opdrachtgever wordt een marketingcampagne uitgewerkt en in gang gezet. In hoofdstuk 4 wordt de marketing en promotie nader uitgewerkt.

## 2.4 Bezichtigen

Het doel van het op de markt aanbieden van een object is uiteraard het vinden van een passende huurder. Eventuele gegadigden zullen normaal gesproken het pand niet huren zonder dit ook te hebben bekeken. Een belangrijke stap in het verhuurproces zijn de bezichtigingen.

In de makelaardij wordt heel verschillend omgegaan met de bezichtigingen. Sommige makelaars beperken hun activiteiten tot het openen van de voordeur en wensen de kijker veel succes. Een goede makelaar neemt een belangstellende actief mee door het te verhuren object. Daarbij is het een subtiel samenspel met de kandidaat en zijn eventuele adviseur. De kunst is om de kandidaat juist en volledig te informeren en te enthousiasmeren om op het aanbod in te gaan zonder daarbij opdringerig te worden. Wees altijd open en eerlijk tijdens bezichtigingen. Het heeft geen zin om zaken mooier voor te doen dan ze werkelijk zijn of zaken achter te houden die van belang zijn. Dit betekent tegelijkertijd dat je als verhurende makelaar natuurlijk wel de positieve kanten en de kansen van het object mag benadrukken.

De rol van de makelaar moet altijd duidelijk zijn. De verhurende makelaar is partijdig en is de adviseur van de verhuurder en dus niet van de (toekomstige) huurder. Laat hierover nooit een misverstand ontstaan. Wijs de huurder op zijn onderzoeksplicht en adviseer hem om een eigen adviseur in te schakelen.

Regelmatig ontstaan er discussies over zaken die op enig moment naar voren komen waarbij de gehuurde zaak niet de eigenschappen bezit welke de huurder had verwacht. De vraag is daarbij ten eerste of de verwachting juist is geweest. Daarbij speelt altijd de discussie of de verhuurder alles heeft medegedeeld wat hij had moeten mededelen versus de vraag of de huurder alles heeft onderzocht wat hij had moeten onderzoeken. In onderstaande casus is weergegeven hoe de rechter deze discussie uiteindelijk heeft beslecht:

Rechtspraak.nl: ECLI:NL:RBAMS:2012:BY0025  
Rechtbank Amsterdam, Datum uitspraak 18-07-2011  
Zaaknummer 505103 / HA ZA 11-2778

### Inhoudsindicatie

(Ver)koop kinderdagverblijf. Mededelingsplicht versus onderzoeksplicht. Voor koper was het van essentieel belang om te weten voor hoeveel kindplaatsen zij na de overname een vergunning zou krijgen, omdat het aantal kindplaatsen doorslaggevend was voor de vraag of de exploitatie van het kinderdagverblijf rendabel zou zijn. Daaruit en uit de wetenschap bij koper dat de GGD streng zou controleren, terwijl uit e-mails bleek dat koper niet zeker was van de omvang van de buitenruimte, volgt een op koper rustende onderzoeksplicht naar de omvang van de buitenruimte. Koper had bij bezichtigingen de mogelijkheid om onderzoek te doen naar de exacte omvang van de buitenruimte. Koper heeft derhalve niet voldaan aan haar onderzoeksplicht en kan daardoor geen beroep doen op de door haar te dien aanzien gestelde tekortkoming.

Er is geen vast antwoord op de vraag of de onderzoeksplicht zwaarder weegt dan de mededelingsplicht. De feiten en omstandigheden zijn daarbij van grote invloed. In het algemeen kan wel gesteld worden dat de verhuurder (bij monde van zijn makelaar) alles moet vertellen wat hij behoort te weten. De deskundigheid van de huurder in relatie tot de deskundigheid van de verhuurder is mede van invloed op de balans tussen beide plichten. Als makelaar behoort je zorgvuldig te werk te gaan en dien je open en transparant te communiceren. Daarbij hoort ook eerlijk en volledig de relevante informatie te verstrekken.

## 2.5 Onderhandelen

Op enig moment wordt er een daadwerkelijk geïnteresseerde partij gevonden en openen partijen de onderhandelingen. Het is sterk afhankelijk van de actuele marktomstandigheden en de professionaliteit van de partijen hoe deze onderhandelingen verlopen. Bij de verhuur van een

eenvoudige opslagruimte door een particuliere belegger aan een kleine ondernemer blijven de onderhandelingen mogelijk beperkt tot een ouderwets handjeklap. Bij de verhuur van een groot multifunctioneel industrieel complex zal de onderhandeling mogelijk mede bestaan uit een uitgebreid *due diligence-onderzoek*<sup>3</sup> waarbij beide partijen veel tijd en geld investeren om alle relevante aspecten uit te zoeken en uit te wisselen.

### 2.5.1 Rol van de makelaar

De rol van de makelaar is om als adviseur van zijn opdrachtgever de onderhandelingen in goede banen te leiden. Daarbij is hij partijdig maar wel onafhankelijk. Een makelaar is geen vazal en heeft zijn eigen zelfstandige verantwoordelijkheid. Achteraf zal een makelaar zich nimmer achter een opdrachtgever kunnen verschuilen als hij wezenlijke informatie heeft achtergehouden of een huurder bewust onjuist heeft geïnformeerd. De scheidingslijn tussen deze onafhankelijkheid versus de partijdigheid kan best wel eens schuren. Een goede makelaar is zich bewust van zijn rol en weet vervolgens de juiste houding en positie te kiezen om het onderhandelingsproces in goede banen te leiden.

### 2.5.2 Schriftelijke vastlegging

Onderhandelingen kunnen snel en soms ogenschijnlijk chaotisch verlopen. Daarom is het van groot belang alle stappen in de onderhandelingen goed te documenteren en vast te leggen. Daarbij niet alleen in het eigen dossier, maar bevestig elk bod ook schriftelijk aan de wederpartij met een afschrift naar de opdrachtgever. Zo voorkomt men misverstanden en worden eventueel verkeerde interpretaties zo snel mogelijk ontdekt. Ook voor de bewijslast bij eventueel latere discussies is het van groot belang dat de overwegingen van partijen zijn te herleiden. Zeker met de huidige technische mogelijkheden van de e-mail is het vastleggen van de biedingen relatief eenvoudig.

Het vastleggen van de onderhandelingen zal de belangrijkste elementen bevatten van een gewenste overeenstemming. In deze vastlegging hoeven niet alle details al te zijn uitgewerkt. Tijdens de onderhandelingen kan men bijvoorbeeld aangeven dat de overeenkomst te zijner tijd wordt vastgelegd in een bepaald model huurovereenkomst. Beide partijen weten dan op welke basis de huurovereenkomst wordt vastgelegd zonder alle details uit deze overeenkomst ook expliciet te benoemen. Er is bij huur en verhuur geen schriftelijkheidsvereiste, noch voor de onderhandelingen, noch voor de overeenkomst. Een huurovereenkomst kan rechtsgeldig mondeling worden gesloten. De bewijslast van de gemaakte afspraken is op dat moment wel een stuk lastiger geworden.

## 2.6 Overeenkomst

Zodra overeenstemming is bereikt tussen de beide partijen worden de afspraken vastgelegd in een schriftelijke huurovereenkomst. In deze overeenkomst staan de details van de gemaakte afspraken. Het gaat daarbij onder andere om de volgende elementen:

- benoeming partijen
- considerans
- het gehuurde, bestemming
- voorwaarden
- duur, verlenging en opzegging
- huurprijs, omzetbelasting, servicekosten, huurprijsaanpassing, betalingsverplichting, betaalperiode
- kosten van levering van zaken en diensten
- zekerheden
- beheerder
- *incentives*
- asbest/Milieu
- duurzaamheid/*green lease*
- bijzondere bepalingen

Het meest gebruikte model voor het opstellen van een huurovereenkomst is het ROZ model (zie hoofdstuk 3). Dit is echter een keuze van de partijen. Binnen het Nederlands recht is er geen verplicht

---

<sup>3</sup> Een due diligence-onderzoek richt zich op het vaststellen van de juistheid van de aan de koper gepresenteerde informatie en het in beeld brengen van risico's en kansen van de over te nemen onderneming. Normaliter richt een due diligence-onderzoek zich op financiële, fiscale, juridische en commerciële aspecten. Al naar gelang de aard en omvang van de onderneming betreft dit ook milieu, IE, HR of IT. (bron: Wikipedia)

voorgeschreven contractmodel, omdat er ook geen schriftelijkheidsvereiste is voor een rechtsgeldige overeenkomst. Dit betekent dus ook dat de overeenkomst al rechtsgeldig tot stand is gekomen zodra er mondelinge overeenstemming is bereikt over de essentiële onderdelen van de overeenkomst. Voordat de overeenkomst schriftelijk is vastgelegd, kunnen partijen dus al aan elkaar gebonden zijn. In de volgende paragraaf wordt in dit kader ook aandacht besteed aan het gebruik van voorloophovereenkomsten zoals een *letter of intent* of een schriftelijke huuraanbieding.

### 2.6.1 Gegoedheid huurder

Van de makelaar wordt verwacht dat hij (enig) onderzoek verricht naar de gegoedheid van de huurder. Dit betekent dat wordt gekeken naar de liquiditeit en solvabiliteit van de huurder en een beperkt onderzoek wordt ingesteld naar de achtergronden van de huurder. Diverse partijen in de markt bieden hiervoor ook standaard producten aan om de makelaar op dit punt te ontzorgen.

De aansprakelijkheid van de bemiddelaar voor eventuele schade in geval van een onzorgvuldige toetsing van de huurder is in hoger beroep al meerdere malen door het hof bevestigd. Een voorbeeld van een dergelijke uitspraak is gedaan in 2011:

ECLI:NL:GHARN:2011:BP9121,  
Gerechtshof Arnhem, 01-03-2011,  
Zaaknummer200.050.971

#### **Inhoudsindicatie:**

Aansprakelijkheid bemiddelingsbureau verhuur van gemeubileerde/gestoffeerde woningen voor schade door huurder aangebracht. Zorgplicht opdrachtnemer.

### 2.6.2 *Letter of intent*

In de commerciële praktijk wordt vaak gebruik gemaakt van een intentieverklaring of een *letter of intent* (LOI). Deze LOI is bedoeld om de afspraken uit de onderhandelingen vast te leggen als voorloper op de uiteindelijke huurovereenkomst. Een LOI is géén vrijblijvende vastlegging van de afspraken. Partijen zitten op dat moment in een precontractuele fase waarbij afscheid nemen van elkaar alleen kan op de vooraf afgesproken gronden. Indien één van beide partijen eenzijdig de afwikkeling van de overeenkomst opschort of beëindigt, kan dit leiden tot een schadeplicht jegens de andere partij. In een zuivere LOI wordt alleen een aantal procedureafspraken vastgelegd.

De redenen om met een LOI te werken zijn erg verschillend. Zo wordt bijvoorbeeld de uitkomst van de huuronderhandelingen welke zijn gevoerd eerst vastgelegd in een formeel schriftelijk aanbod aan de huurder. Zodra deze door de huurder is geaccepteerd is er een wilsovereenstemming. Deze wilsovereenstemming wordt vervolgens in detail uitgewerkt in de huurovereenkomst. De LOI is vaak beknopter dan de huurovereenkomst zelf. Zeker als men te maken heeft met opschortende of ontbindende voorwaarden kan een LOI een bruikbare tussenvorm zijn.

De makelaar en partijen moeten zich bewust zijn van de implicaties van het opstellen van een LOI. Als er weinig tot geen bijzonderheden zijn, is het wellicht raadzaam om na de onderhandelingen direct de huurovereenkomst op te stellen. De LOI leent zich voor meer complexe situaties waarbij na het bereiken van de overeenstemming nog veel tijd en energie nodig is om alle details uit te werken.

## 2.7 Oplevering

Als de overeenkomst is getekend en het moment is aangebroken om het gehuurde in gebruik te geven, volgt de formele oplevering van het gehuurde. Partijen maken hiervoor een afspraak ter plaatse om de sleutels over te dragen. Op dat moment gaat ook het formele risico voor het gehuurde over op de huurder.

Voor de oplevering zijn geen andere wettelijke vereisten dan dat de huurder de beschikking moet krijgen van een energielabel (behoudens de wettelijke uitzonderingen). Bij een oplevering is het echter van groot belang dat partijen goed vastleggen wat de staat is van de onroerende zaak bij een oplevering. De primaire bewijslast ligt onder het huidige huurrecht bij een verhuurder. Een huurder die op enig moment de sleutels inlevert van een onroerende zaak moet dit doen volgens de afspraken in de huurovereenkomst. Als hierover niets is beschreven is dat per definitie in de staat waarin het zich op dat moment bevindt. Een en ander staat omschreven in de huurwetgeving:

**Burgerlijk Wetboek Boek 7, Artikel 224**

1. De huurder is verplicht het gehuurde bij het einde van de huur weer ter beschikking van de verhuurder te stellen.
2. Indien tussen de huurder en verhuurder een beschrijving van het verhuurde is opgemaakt, is de huurder gehouden de zaak in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en hetgeen door ouderdom is teniet gegaan of beschadigd. Indien geen beschrijving is opgemaakt, wordt de huurder, behoudens tegenbewijs, verondersteld het gehuurde in de staat te hebben ontvangen zoals deze is bij het einde van de huurovereenkomst.

Uitgangspunt is dat het gehuurde moet worden opgeleverd in de oorspronkelijke staat. Afhankelijk van de gemaakte afspraken zijn gebruikelijke veranderingen de gevolgen van slijtage en veroudering. Ook eventueel met toestemming van de verhuurder aangebrachte veranderingen mogen wellicht achterblijven. Een en ander is te herleiden uit de beschrijving die bij aanvang van de huur over de staat van het gehuurde is opgemaakt. In het verleden moest de huurder een pand in goede staat opleveren tenzij anders was overeengekomen. Dit is dus 180 graden gedraaid.

Een goede oplevering bestaat uit een combinatie van een beschrijving van het gehuurde, bij voorkeur per ruimte. Daarbij wordt aangegeven wat de algemene staat is van elk onderdeel en welke gebreken of tekortkomingen zijn geconstateerd. Het opnamerapport wordt vervolgens aangevuld met een plattegrond en een fotorapportage. Zonder een goede bewijslast van verhuurder staat deze anders aan het einde van de overeenkomst relatief machteloos richting de huurder als het object niet volgens afspraken wordt opgeleverd.

Een voorbeeld van de verhoudingen komt ook naar voren in de volgende uitspraak van de rechtbank:

ECLI:NL:RBZWB:2013:6777,  
Rechtbank Z/W-B, 28-08-2013,  
Zaaknummer 764722\_T28082013

**Inhoudsindicatie:**

Huur woonruimte. Staat van het gehuurde bij oplevering. Invulling begrip "beschrijving" als bedoeld in artikel 7:224 lid 2 BW. Redactie van door verhuurder aangehaald artikel in huurovereenkomst niet als beschrijving in zin van de wet aangemerkt. Oplevering gehuurde als correct verondersteld, behoudens tegenbewijs door verhuurder. Op grond van wetsgeschiedenis aangenomen dat bedoeld is bewijs van tegendeel. Bewijsrisico bij verhuurder. Hij dient te bewijzen dat de staat bij aanvang een andere is geweest dan de staat bij oplevering en dat vochtschade tijdens de huurperiode is ontstaan (artikel 7:224 lid 2 BW derogeert aan 7:218 lid 3 BW). Geen indeplaatsstelling of contractsovername aangenomen. Geen plaats voor abstracte schadeberekening. Alleen daadwerkelijk gemaakte kosten komen voor vergoeding in aanmerking.

### 3. ROZ huurovereenkomst kantoorruimte

Leerdoel: De cursist kan inzichtelijk maken wat de praktische verschillen zijn tussen het oude en het nieuwe ROZ model huurovereenkomsten voor bedrijfsmatig vastgoed.

In het voorjaar van 2015 is een vernieuwd model opgesteld voor de huur en verhuur van overige bedrijfsruimte ex artikel BW 7:230a (ROZ, 2015). Na twaalf jaar was het model dringend toe aan een herziening. De ROZ (Raad voor de onroerende zaken) model is het meest gebruikte model voor de huur en verhuur van kantoor- en bedrijfsruimten. Er zijn echter ook vele partijen die werken met een eigen model dan wel een aangepast model.

Het ROZ model staat bekend als een verhuurdersvriendelijk model. Enige tijd geleden is het model voor de verhuur van bedrijfsruimte ex artikel BW 7:290 (winkelruimte) herzien. Ook bij die herziening zijn andere partijen betrokken naast de verhuurders. Deze nieuwe werkwijze is voortgezet bij de evaluatie van het model kantoorruimte. De ROZ heeft een brede werkgroep samengesteld. Naast de leden van de ROZ zijn ook een huurrecht advocaat, een makelaar commercieel vastgoed en een vastgoed manager namens VGM NL toegevoegd. Verder is een reactie gevraagd van diverse kantoorhuurders. De laatste versie is ook beoordeeld door een aantal deskundige huurrecht juristen. Volgens de ROZ is het nieuwe model: "transparanter, bevat duidelijk gemarkeerde keuzes en is over het geheel genomen evenwichtiger geworden".

#### 3.1 Opzet nieuwe model

De nieuwe overeenkomst bestaat uit 11 artikelen en wordt aangevuld met een set algemene bepalingen bestaande uit 33 artikelen. Het belangrijkste kenmerk van een "230" huurovereenkomst is dat dit gebaseerd is op grotendeels regeland recht. Dit in tegenstelling tot het huurrecht bij wonen en het huurrecht bij winkels. Slechts enkele onderdelen vallen bij kantoorruimte onder het dwingend recht. Het belangrijkste punt daarbij is de ontruimingsbescherming van de huurder.

Een belangrijke toevoeging op het nieuwe model is de considerans. Wat waren de overwegingen van partijen bij het aangaan van de overeenkomst. Bij eventuele geschillen over de inhoud dan wel de uitleg van de overeenkomst kunnen de vastgelegde overwegingen een belangrijk handvat zijn om de bedoelingen van partijen te achterhalen. Het blijft voor de betrokken partijen daarnaast altijd aan te raden om ook de onderhandelingen (de precontractuele fase) goed te documenteren.

#### 3.2 Vergelijking oude en nieuwe model

In onderstaande opsomming is door Marike Schaap van de NVM en tevens secretaris van de werkgroep van de ROZ, een feitelijk overzicht gemaakt van de wijzigingen tussen het model van 2003 en 2015. Dit overzicht is hieronder letterlijk overgenomen.

De vorige versie stamde uit 2003 en was dringend aan vervanging toe. Een aantal wijzigingen uit het ROZ model huurovereenkomst winkelruimte uit 2012 zijn ook meegenomen in dit nieuwe model voor zover die toepasbaar waren. In hoofdlijnen enkele punten;

##### Huurovereenkomst:

- Toevoeging "nemen in aanmerking" in de kop. Partijen kunnen hier de "partij bedoelingen" opnemen.
- Keuzes zijn duidelijk gemarkeerd.
- Artikel 1. Het gehuurde, bestemming; Met het oog op de invoering van het verplichte Energie Prestatie Certificaat (EPC) is in artikel 1.5 van de modelhuurovereenkomst een tekst opgenomen waarin door partijen moet worden aangegeven of huurder bij het aangaan van de huurovereenkomst wel of geen kopie van het EPC van verhuurder heeft ontvangen. Het verstrekken van een EPC door de verhuurder bij de verhuur van bedrijfsruimte is al enige tijd een verplichting.
- In artikel 1.6 is er een keuze tussen wel of niet verrekenen bij bovenmaat.
- Artikel 3 Duur, verlenging en opzegging; Vaste huurperiodes kunnen worden vastgelegd waarin bijvoorbeeld alleen huurder mag opzeggen. De opzegtermijn is flexibel en niet meer standaard 1 jaar.
- Artikel 4 Huurprijs, omzetbelasting...betaalperiode; Indien met BTW verhuurd wordt en dat eindigt door handelingen van huurder bijvoorbeeld omdat huurder zijn bedrijf zodanig



wijzigd dat hij niet meer 70% dan wel 90% btw belaste handelingen dan wel diensten verricht, lijdt verhuurder schade. Die schade is nu omschreven als exploitatiekosten en stichtingskosten. Tevens is toegevoegd de einddatum herzieningsperiode.

- Artikel 6 Zekerheden; Toevoeging waarborgsom. Met de mogelijkheid om een rente vergoeding af te spreken.
- Artikel 8 Incentives; “8 Partijen verklaren dat er tussen partijen geen andere incentives zijn overeengekomen dan in deze huurovereenkomst vermeld.” Opgenomen zodat voor partijen transparant blijft welke afspraken er gemaakt zijn en er niet meer ineens een losse afspraak boven water kan komen waarvan (toekomstige) verhuurder en of (toekomstige) huurder geen weet meer heeft/hebben.
- Artikel 9 Asbest en Milieu; Deze artikelen zijn nieuw opgenomen zodat partijen niet vergeten dat er mogelijk sprake is van asbest en of verontreiniging en dat daar vervolg afspraken over gemaakt dienen te worden.
- Artikel 10 Duurzaamheid/Green lease; Partijen hebben in dit artikel de ruimte om afspraken over duurzaamheid te maken.

### **Algemene bepalingen:**

De volgorde van de artikelen is gewijzigd. De volgorde is bijna hetzelfde als het winkelmodel.

- Artikel 4.4 Overheidsvoorschriften; Indien de intrekking of weigering van een vergunning, ontheffing of toestemming het gevolg is van doen of nalaten van verhuurder levert dat een gebrek op.
- Artikel 5.5 Gebruik; Verhuurder mag voorschriften voorschrijven voor plaatsing reclame ed. Maar verhuurder mag plaatsing niet op onredelijke gronden weigeren.
- Artikel 6.3 Onderhuur; Onderhuur onder voorwaarden toegestaan.
- Artikel 7 Milieu en energielabel; In artikel 7.4 is opgenomen dat verhuurder in de gelegenheid wordt gesteld door huurder om een label op te hangen in het gehuurde voorzover dat volgt uit de wet. In artikel 7.5 is opgenomen dat zowel verhuurder als huurder er middels veranderingen of toevoegingen voor zorg draagt dat het label niet aantoonbaar verslechterd.
- Artikel 9.2 Schade; Verhuurder vergoedt de kosten die huurder maakt ter voorkoming van (meer) schade aan het gehuurde voorzover deze niet aan huurder te wijten is.
- Artikel 10 Aansprakelijkheid; Verhuurder is onder andere aansprakelijk als verhuurder een gebrek aan het gehuurde niet tijdig verhelpt.
- Artikel 11 Kosten onderhoud, herstel en vernieuwing...; Definities van onderhoud, herstel vernieuwing. Vernieuwing bij aantal leden weggelaten bijv. 11.5 d, e en f. “d. onderhoud en herstel van het systeemplafond inclusief armaturen, belinstallaties, gootstenen, pantryinrichting, sanitair; e. onderhoud en herstel van leidingen en kranen van gas, water en elektriciteit, brand-, braak- en diefstalpreventieve voorzieningen met al wat daartoe behoort; f. onderhoud en herstel van erfafscheidingen, tuin en erf waaronder de bestrating;”
- Artikel 12 Veranderingen en toevoegingen door huurder; Huurder mag zonder toestemming van verhuurder veranderingen en toevoegingen in het gehuurde aanbrengen die voor exploitatie van het gehuurde nodig zijn. Huurder dient daarbij wel telkens onderzoek te doen naar asbest.
- Artikel 13.4 Onderhoud en renovatie door verhuurder; Verhuurder zal passende maatregelen nemen om aantasting van het huurgenoet zoveel mogelijk te beperken.
- Artikel 13.5 Onderhoud en renovatie door verhuurder; De toevoeging dat het gebruik van huurder als omschreven in artikel 1.2 van de huurovereenkomst mogelijk blijft.
- Artikel 14 Verzoeken toestemming; Onder andere is nieuw dat verhuurder en huurder deze toestemming niet op onredelijke gronden zal weigeren of vertragen.
- Artikel 15 Wijziging organisatie huurder/verhuurder; Partijen dienen elkaar schriftelijke op de hoogte te stellen ingeval van voorgenomen relevante wijzigingen in de vennootschappelijke structuur.
- Artikel 18.4 Kosten van levering van zaken en diensten; Huurder moet zijn deel van de servicekosten zelfstandig kunnen vaststellen.
- Artikel 19 Omzetbelasting; Aangepast naar huidige wetgeving.
- Artikel 21 Verzekeringen; Keuzevrijheid huurder voor verzekeraar.

- Artikel 22.8 Einde huurovereenkomst; Zowel verhuurder als huurder kan een inspectierapport laten opmaken indien de andere partij weigerachtig blijft daaraan mee te werken.
- Artikel 23 Betalingen; Huurder mag verrekenen met huurprijs of een andere betalingsverplichting die volgt uit de huurovereenkomst, als de vordering is vastgesteld door de rechter.
- Artikel 24 Zekerheden; Pas een nieuwe bankgarantie of waarborgsom nodig als huur 15% of meer toeneemt.
- Artikel 26 Niet tijdige beschikbaarheid; Het woord “ernstige” bij toerekenbare tekortkoming is eruit gehaald.
- Artikel 27 Appartementsrecht; Verhuurder staat ervoor in dat de huurovereenkomst aan voorschriften van de VVE of vergelijkbaar voldoet.
- Artikel 28 Kosten verzuim; Deze is wederkerig gemaakt.
- Artikel 29 Boetebepaling; Deze is meer beperkt doordat deze nog op een aantal artikelen uit de algemene bepalingen ziet en niet op alle artikelen.

De conclusie kan worden getrokken dat het nieuwe model inderdaad iets meer huurdervriendelijk is geworden. In het vernieuwde model is de jurisprudentie van de afgelopen jaren verwerkt. Daarnaast zijn er enkele nieuwe onderwerpen toegevoegd zoals de *green lease* en *incentives*. Deze veranderingen zijn een weerspiegeling van de actuele maatschappelijke ontwikkelingen.

### 3.3 Aandachtspunten

Het spreekt voor zich dat de opsteller van de huurovereenkomst zorgvuldig moet werken om alle afspraken juist en volledig vast te leggen. Daarbij is het belangrijk om in de gaten te houden voor wie een adviseur optreedt (de rolverdeling). De makelaar die optreedt voor de huurder dient een ander belang dan de makelaar van de verhuurder. Bij de opstelling van een overeenkomst zal iedere partij zijn eigen belangen proberen zo goed mogelijk te borgen. Er kan op bepaalde punten een tegengesteld belang zitten tussen huurder en verhuurder. De exacte formulering van de verschillende artikelen in een huurovereenkomst kan daarbij tot grote verschillen in de rechtspositie van partijen leiden. Dit verschil in belangen is inherent aan de afhankelijke rol die een makelaar heeft ten opzichte van zijn opdrachtgever. Zolang partijen zich daar van bewust zijn, hoeft dit ook geen probleem op te leveren.

Ook bij de opstelling van de huurovereenkomst speelt de mededelingsplicht versus de onderzoeksplicht van partijen. De makelaar moet zich altijd afvragen in hoeverre de betrokken partijen deskundig zijn. Als de ‘tegenpartij’ ondeskundig dan wel onprofessioneel is, kan dit leiden tot een grotere verantwoordelijkheid voor de adviseur. Daarbij blijft het schipperen met de afhankelijkheid ten opzichte van de eigen opdrachtgever.

#### 3.3.1 Btw

Bij elke huurovereenkomst blijft de omzetbelasting (btw) een punt van aandacht. In de basis is de huur en verhuur van vastgoed vrijgesteld van btw. Partijen kunnen onder voorwaarden kiezen voor een belaste verhuur. Om de eventueel in rekening gebrachte btw te kunnen verrekenen als huurder, is de redactie van de huurovereenkomst cruciaal. Alleen indien aan de voorwaarden wordt voldaan en de redactie juist is vormgegeven kan er een recht op verrekening ontstaan. De btw problematiek blijft verder buiten beschouwing in het kader van deze syllabus.

#### 3.3.2 Verlenging en optie

In elke overeenkomst worden bepalingen opgenomen over de mogelijke verlenging van een overeenkomst aan het einde van de contractperiode. Er is een belangrijk verschil tussen een optie en een mogelijkheid voor verlenging. Bij een reguliere verlenging loopt de overeenkomst voor de omschreven periode door tenzij een van beide partijen tijdig voor de gestelde termijn de overeenkomst heeft opgezegd. Bij een optie loopt de overeenkomst eveneens door voor de omschreven termijn. Een opzegging op dat moment is echter alleen mogelijk door de partij die de optie heeft gekregen. De partij die de optie heeft verleend, heeft daarmee afstand gedaan van zijn recht tot opzegging op dat moment. De redactie van de huurovereenkomst is leidend voor de rechten van partijen bij het einde van een lopende contractstermijn.

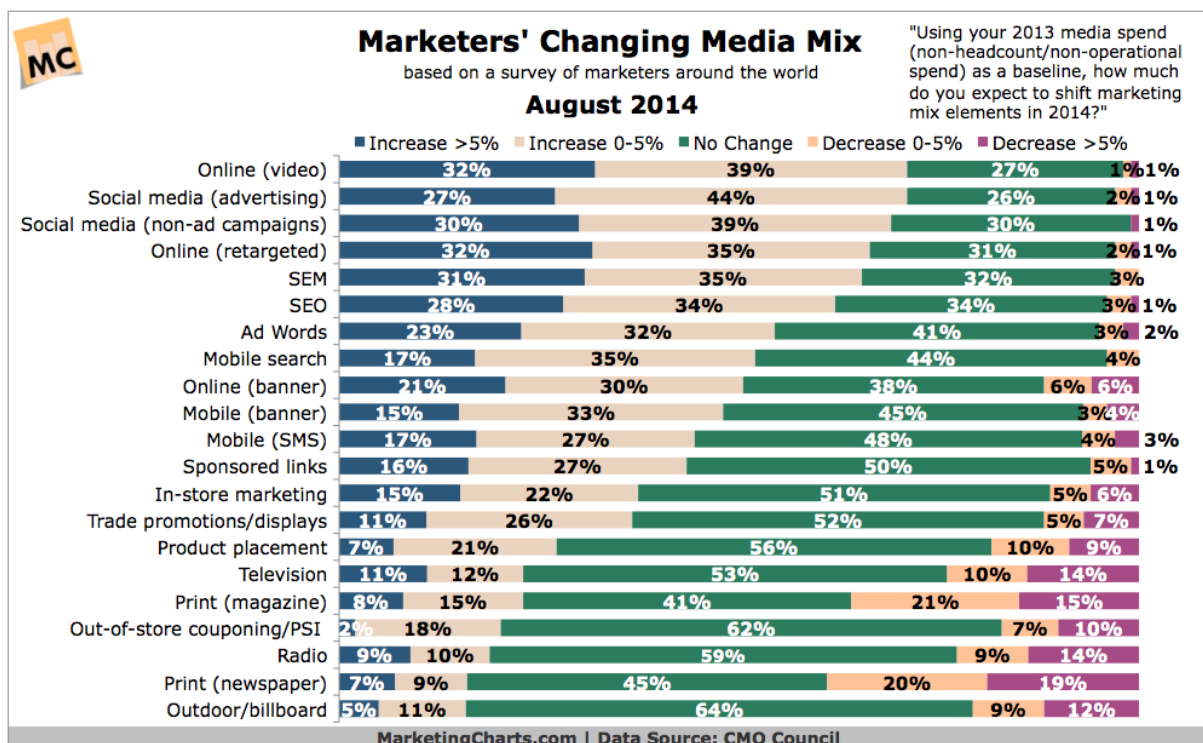
## 4. Marketing en communicatie

Leerdoel: De cursist weet op welke wijze hij het aanbod in de markt kan presenteren.

Het tot stand brengen van een overeenkomst lukt alleen als er twee partijen zijn. Om bij een vrijkomende locatie een nieuwe huurder te vinden zal vaak een (aanzienlijke) marketinginspanning moeten worden verricht. Een en ander is uiteraard sterk afhankelijk van het type vastgoed en de specifieke marktomstandigheden. Daarnaast spelen ook wensen van een opdrachtgever en de eventueel benodigde vertrouwelijkheid in een proces een belangrijke rol. Marketing is een vak op zich dat vraagt om andere expertise dan de meeste makelaars eigen zijn. De basis is meegenomen in de initiële opleiding maar de verdieping is hooguit op persoonlijk niveau aangevuld.

### 4.1 De mediamix

Een makelaar heeft voor de presentatie van zijn aanbod veel mogelijkheden. In de loop van de tijd verandert de inzet van media. Uit een internationaal onderzoek komt duidelijk naar voren dat de trend steeds meer verschuift naar *online* en *social media*. De makelaardij is tot op heden relatief conservatief in de inzet van media. Naast de uitwisseling tussen makelaars onderling zijn er vele mogelijkheden.



Figuur 5 media mix volgens Marketingcharts.com

Om te bepalen wat de juiste mediamix is die het beste resultaat oplevert is de eerste vraag wat het doel is van de marketing en vervolgens welke doelgroep moet worden bereikt. Voor de promotie van een individueel object om een nieuwe huurder te vinden is andere marketing nodig dan om een organisatie te promoten als "de beste makelaar".

Binnen het vastgoed heeft de makelaar te maken met een pluriforme doelgroep: bij elk type vastgoed behoort een andere doelgroep. Deze wordt bepaald aan de hand van het soort vastgoed, de omvang en de locatie. De makelaar moet vooraf nadenken wie tot de doelgroep behoort voor een bepaald object. Is dit een lokale of een landelijk opererende partij, gaat het om een gebruiker (ondernemer) of om een belegger, etc.

Aan de hand van de definitie van de doelgroep en het beoogde doel kan vervolgens de stap worden gezet naar de gewenste mediamix. Een belangrijke randvoorwaarde bij de inzet van media is het beschikbare budget. Reclame op de nationale televisie heeft een zeer groot bereik maar kent ook een hoge kostprijs. Daarbij is het dan wellicht ook schieten met hagel want wordt hiermee ook wel de juiste doelgroep op het juiste moment bereikt.

#### 4.1.1 Inzet social media

Steeds meer wordt ook bij de verhuur van vastgoed ingezet op het gebruik van *social media*. De mogelijkheden zijn grenzeloos. Echter ook hierbij blijft het van groot belang om die media te kiezen die ook aansluit bij de doelgroep die je wilt bereiken. *Social media* is geen heilige graal in de marketing, maar wel een belangrijke toevoeging in de mix. Een presentatie die wordt aangevuld met video (*streaming* via Youtube bijvoorbeeld) kan succesvoller zijn dan een presentatie zonder.



#### 4.1.2 Print versus online

Van oudsher werd een aanbod van een object vooral via advertenties in dagbladen en tijdschriften aan het publiek kenbaar gemaakt. Met de opkomst van het internet heeft een wezenlijke verschuiving plaatsgevonden naar het internet. Voor de bedrijfsmakelaar zijn websites als Funda in Business, Vastgoedmarkt en Realnext belangrijke kanalen geworden naast uiteraard ook de website van de makelaar zelf. Het verschil in het aantal bezoekers per website is significant, zie hieronder (figuur 6).

	Funda in Business	Vastgoedmarkt
Unieke bezoekers per dag	27.787	1.145
Aantal pageviews per dag	166.722	2.290

Figuur 6 pageviews vastgoedsites (bron: [www.metricsbot.com](http://www.metricsbot.com))

Van Realnext zijn geen cijfers beschikbaar omdat zij een ander model hanteren. Er wordt gewerkt met een centrale database waar medio 2015 circa 17.000 objecten in staan. Vervolgens wordt het aanbod primair via de websites van alle aangesloten makelaars gepresenteerd. Op Vastgoedmarkt staan ongeveer 4.500 objecten en op Funda in Business ongeveer 32.500 objecten. Tussen de verschillende websites zit overigens veel overlap.

De website van de makelaar zelf is vaak een onderschat element in het verhuurproces. Om de gewenste doelgroep te bereiken zal de eigen website van beperkte relevantie zijn. Er zijn bijna geen kantoren die zelfstandig de aantallen bezoekers kunnen trekken zoals de hiervoor genoemde websites. Een partij zoals bijvoorbeeld DTZ Zadelhoff behaalt maximaal de helft van de aantallen als Vastgoedmarkt. Dit bezoek is dan ook nog eens niet uitsluitend gericht op het aanbod maar ook op vele andere zaken. Binnen Nederland is Funda in Business onbetwist marktleider in het online presenteren van vastgoed.

De eigen website van de makelaar is wel degelijk relevant om het kantoor te presenteren en om eventuele aanvullende informatie te verstrekken over beschikbare objecten. Bij bijzondere of grote projecten kan een specifieke projectsite zelfs een belangrijke plus zijn in de marketing om gegadigden goed en volledig te kunnen informeren.

De inzet van print (kranten, tijdschriften) is zeker nog niet voorbij. Wel zal steeds gerichter gekozen worden voor een medium met een hoog bereik onder de beoogde doelgroep. Het voordeel van print is dat dit bewust onder de aandacht wordt gebracht van de lezers. Bij een online presentatie is men afhankelijker van het zoekgedrag van de belangstellende.

Een laatste onderdeel uit de print is uiteraard de projectinformatie zoals in de eerdere hoofdstukken beschreven. Deze papieren folder is nog steeds een belangrijk onderdeel in het verhuurproces en maakt een onlosmakelijk deel uit van de mediamix.

#### 4.1.3 De beste mix

Bij elke opdracht moet de makelaar een plan maken welke media op welk moment wordt ingezet binnen de kaders van het beschikbare budget. Er is dus geen optimale mix die vooraf voor alle presentaties kan worden bepaald. De makelaar moet elke keer de afweging maken vanuit doel, doelgroep en budget. Afstemming met een opdrachtgever is vanzelfsprekend.

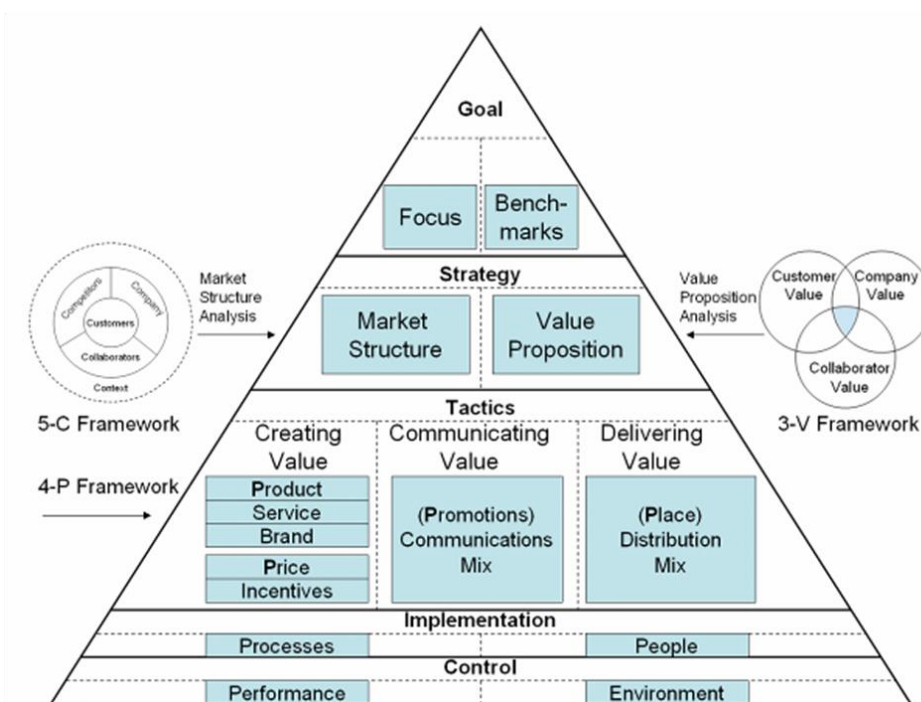
Eén van de vragen daarbij is de mate van transparantie welke gewenst is vanuit de opdrachtgever. Bij bepaalde objecten kan het de dagelijkse activiteiten van een opdrachtgever schaden als bij het grote publiek bekend wordt dat een bepaald object te koop of te huur staat. In die gevallen zal de makelaar veel meer onder de radar opereren. Dit laat onverlet dat in alle gevallen naar belangstellenden de

transparantie over de feitelijke omstandigheden gelijk blijft. Een kandidaat moet juist en volledig worden geïnformeerd over het aanbod dat wordt gedaan.

## 4.2 Theoretisch kader

Prof. Patrick Duparc<sup>4</sup> heeft een kader ontwikkeld waarbij alle elementen voor een succesvolle marketingstrategie bij elkaar komen. Dit GSTIC framework gaat uit van het beoogde doel en van daaruit worden de vervolgstappen bepaald. Door het in kaart brengen van de waardepropositie in relatie tot de marktanalyse wordt een tactiek uitgewerkt. Onderstaand is het schema opgenomen waarin alle stappen worden benoemd:

### **G-S-T-I-C Framework** (GOAL → STRATEGY → TACTICS → IMPLEMENTATION → CONTROL)



Figuur 7 totaaloverzicht marketing aanpak

Een makelaar zal niet bij elke opdracht tot in detail een analyse uitvoeren van alle hiervoor genoemde stappen. Echter op de achtergrond speelt elke stap een rol in de mate van succes van elke campagne. Uiteraard zal een groot deel voor vergelijkbaar vastgoed leiden tot een vergelijkbare inzet. Dit model is daarom bedoeld als theoretisch kader om de marketing te plaatsen en te optimaliseren.

### 4.2.1 Stijlen van communicatie

Een boodschap kan op vele manieren worden verpakt. Elke makelaar moet daarin zijn eigen stijl hanteren. Van elke makelaar mag worden verwacht dat de communicatie helder en duidelijk is en taalkundig correct. Er is geen goede of foute stijl (formeel of populair etc.). Veel belangrijker is dat een makelaar kiest voor een bepaalde uniforme stijl van communiceren die past bij het kantoor en bij haar doelgroep. Verder dient de wijze van communiceren net als de mediamix te worden afgestemd op de doelgroep en het doel.

### 4.2.2 Informatie uitwisseling

Er is een belangrijk verschil tussen communicatie en marketing. Communicatie is in de basis tweezijdig. Twee partijen wisselen met elkaar zaken uit om tot een beter begrip te komen. Bij marketing is juist sprake van een eenzijdige boodschap. De verteller wil een bepaalde boodschap overbrengen naar een ontvanger. In Wikipedia is een praktisch overzicht gegeven wat kan worden verstaan onder marketing:

<sup>4</sup> onder andere TIAS en Purdue University, <https://www.linkedin.com/in/patrickduparcq>

**Marketing volgens Wikipedia (bron: Wikipedia)**

Marketing of vermarkten is alles wat een bedrijf doet om de verkoop van producten of diensten te bevorderen. Traditioneel werd marketing gezien als het geheel van alle activiteiten die erop gericht zijn om, samen met de afdeling verkoop, de ruil van producten of diensten te bevorderen. Deze op ruil gebaseerde omschrijving wordt in elk geval door de American Marketing Association vanaf hun herziene definitie in 2004 als te beperkt beschouwd. Marketing als (wetenschappelijke) discipline is ontstaan rond het begin van de twintigste eeuw in Illinois in de Verenigde Staten, waar aanhoudende agrarische overschotten ertoe leidden dat er structureel naar nieuwe afzetmogelijkheden gezocht moest worden. Tot die tijd werden ruilprocessen vooral gezien vanuit de klassieke en neoklassieke economische theorie. Tegenwoordig spelen in de meeste ontwikkelde economieën consumentenbehoeften een belangrijkere rol dan de aanwezigheid van surplus aanbod. Marketing is daarmee bij uitstek een discipline geworden waarbij het identificeren van behoeften centraal is komen te staan. Marketing als discipline steunt daarbij sterk op kennis ontwikkeld in andere vakgebieden zoals psychologie, sociologie en economie. Door middel van advertenties is de marketingpraktijk ook gerelateerd aan de creatieve kunsten. Daarnaast heeft marketing op haar beurt ook relevantie gehad voor de sociale wetenschappen. Met name op het gebied van statistische analyse van (extreem) grote hoeveelheden gegevens zijn vooral marketingonderzoekers grensverleggend geweest.

Naast de marketing is ook de informatie uitwisseling met opdrachtgever en belangstellenden een belangrijk onderdeel in het proces. De makelaar behoort duidelijk en transparant te communiceren. Eerder behandelde thema's als onderzoeksplicht en mededelingsplicht spelen daarbij een belangrijke rol.

## 5. Bibliografie

- Nederlands Normalisatie Instituut. (2007). NEN 2580. *Oppervlakten en inhoud van gebouwen*.
- RICS. (2014). *Red Book*. Londen: RICS.
- Rijksoverheid. (2015). Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
- ROZ. (2015). Model huurovereenkomst ex artikel BW 7:230A. ROZ.
- Tegova. (2015). *Blue Book*. Brussel: Tegova.
- The International Property Measurement Standards Coalition (IPMSC). (2014). IPMS for Office Buildings.